

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain di antaranya adalah pembeli. Pelayanan dapat diberikan kepada orang lain sebagai pertolongan yang dibutuhkan orang lain itu sendiri. Yang mana dengan pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi masalahnya.

Menurut Kotler Keller (2016:27) pelayanan ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan juga lebih dikenal dengan *service* bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu *High contact service*, ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut dan *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanya terjadi di front desk adalah termasuk dalam klasifikasi low contact service. Contohnya adalah lembaga keuangan.

Pelayanan yang baik dilihat dari kualitas pelayanan tersebut. Dalam organisasi pemerintahan, perusahaan dan lain sebagainya, kualitas pelayanan

merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan tujuan suatu organisasi atau perusahaan tersebut.

Menurut Kotler Keller (2016: 60) Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan.

Lukman (2011:95) mengartikan “kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan atau cacat.” Oleh sebab itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip: lebih cepat, lebih tepat, lebih mudah, lebih adil, lebih baik, lebih akurat, lebih ramah, sesuai dengan harapan pelanggan. Jadi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu ketetapan pelayanan yang baik

PT Jasa Raharja Putera didirikan pada tanggal 27 November 1993 di Jakarta, PT Asuransi Jasa Raharja Putera (JP-INSURANCE) telah memberikan layanan asuransi yang luas kepada masyarakat di seluruh Indonesia, saat ini 27 kantor cabang dan 86 kantor pemasaran JP-INSURANCE yang tersebar diseluruh Nusantara menyediakan solusi untuk kebutuhan jasa asuransi kerugian Surety Bond yang dikemas JP-BODING. Di industry asuransi Indoneisa, dikenal sebagai pelopor Surety Bond, sebuah produk keuangan untuk mendukung kelancaran proyek, lebih dari itu juga tersedia produk unggulan lain termasuk JP-ASTOR (Asuransi kendaraan), JP-GRAHA (Asuransi kebakaran) JP-ASPRI (Asuransikecelakaan pribadi), Asuransi pengangkutan, Asuransi rangka kapal,

Asuransi rekayasa yang seluruhnya terus dikembangkan sejalan dengan tekat perusahaan untuk menjadi *one-stop insuranceservice company*, berkembang atas kepuasan nasabah, dari tahun ketahun, JP-INSURANCE selalu membukukan kinerja keuangan yang baik dan meningkat.

PT Jasa Raharja Putera Palembang sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bawah dapatermen keuangan, Badan usaha yang bergerak di bidang asuransi sosial. Sebagai lembaga di bidang asuransi sosial, PT Jasa Raharja Putera Palembang tak pernah berhenti dalam memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat, untuk dapat memberikan pelayanan yang baik maka syarat syarat pelayanan yang baik pun juga harus dilakukan. Data yang diambil di lapangan mengemukakan bahwa prosedur dalam pengurusan pelayanan di PT Jasa Raharja Putera Palembang sebenarnya tidak sulit. Tetapi hal hal yang membuat terlambat dalam pengurusan pelayanan berasal dari luar instansi seperti dari pihak rumah sakit yang sangat sulit mengeluarkan tanda bukti kuitansi pelunasan pembayaran klaim dan juga hal sulit lainnya ditambah dengan instansi lain seperti dari kepala desa tiap kampung yang biasanya lama dalam mengeluarkan surat ahli waris.

Kendala yang terdapat di dalam pelayanan adalah masih adanya rangkap kegiatan yang dilakukan oleh Pegawai Jasa Raharja dalam melayani klamin karena kurangnya tenaga kerja dalam instansi tersebut dan juga masih adanya pengurusan prosedur pelayanan yang lama yang disebabkan oleh instansi lain yang terkait dengan kepengurusan santunan Jasa Raharja seperti dari pihak kepolisian dan dari pihak rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT Jasa Raharja Putera Palembang**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan nasabah di PT Jasa Raharja Putera Palembang. Pada tugas akhir ini penulisan memberikan batasan masalah dengan rincian sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada nasabah yang pernah menggunakan layanan PT. Jasa Raharja.
2. Data yang di ambil adalah data primer dan sekunder dari PT. Jasa Raharja.

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi hal-hal sebagai berikut.

1. Kualitas
2. Pelayanan
3. PT. Jasa Raharja Putra Palembang.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan analisis dari tugas akhir ini tujuan penelitian untuk memahami pelayanan yang ada di PT Jasa Raharja Putera Palembang membuat pelayanan menjadi lebih baik khususnya di PT Jasa Raharja Putera (Persero).

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat dalam pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, Serta memberi informasi, Masukan yang menjadikan pertimbangan dalam pemecahan masalah yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

1.6 Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Dengan cara wawancara dan observasi di PT. Jasa Raharja Putera Palembang.

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis lakukan pada PT. Jasa Raharja Putera Palembang, beralamatkan di Jl. Kapten A Rivai, Sungai Pangeran, Ilir Timur I Palembang, Sumatera Selatan.

1.6.2 Waktu Penelitian

Waktu yang di laksanakan penulis yaitu mulai tanggal 06 Januari 2020 – 06 februari 2020.

1.6.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penelitian ini penulis menggunakan teknik wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik yang dikumpulkan dari teknik wawancara berupa informasi tentang pelayanan dalam memberikan pelayanan asuransi kecelakaan kepada nasabah. Data dokumentasi yang dikumpulkan peneliti berupa informasi umum perusahaan seperti: sejarah umum perusahaan Jasa Raharja Putera Palembang, visi dan misi, struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi dari setiap bidang pada perusahaan Jasa Raharja Putera Palembang.

Data yang dikumpulkan dengan metode wawancara dan observasi berupa pertanyaan-pertanyaan dan pengamatan yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari responden tentang pelayanan yang ada pada PT. Jasa Raharja Putera Palembang.

1.6.4 Analisis Data

Dalam penulisan Tugas Akhir penulis menggunakan analisis kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi sehingga dapat diambil suatu kesimpulan yang dapat dijadikan sebagai bahan jawaban dari masalah yang ada.

1.7 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini ditulis dalam beberapa bagian yang masing-masing bagian terbagi dalam sub-sub bagian secara sistematis. Tugas akhir ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis mengemukakan secara garis besar mengenai Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Metode Penelitian, Waktu dan Lokasi Penelitian, Metode Pengumpulan Data dan Sistematika Penelitian.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini akan membahas tentang Tinjauan Umum Perusahaan, Visi, Misi dan Budaya Perusahaan, Struktur Organisasi Perusahaan, Pembagian Tugas dan Wewenang Perusahaan.

BAB III PEMBAHASAN

Landasan teori membahas tentang teori-teori yang berhubungan langsung dengan pelayanan, kualitas pelayanan, dan analisis kualitas pada PT. Jasa Raharja Putera Palembang dan membahas mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan akhir dari hasil pembahasan serta saran yang diberikan penulis kepada pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN